

9. *Райгородский Д.А.* Психология семьи. Уч. пособие для факультетов психологии, социологии, экономики и журналистики. Самара: Изд. дом «Бахрах-М»: 2002. 752 с.
10. *Сысенко В.А.* Устойчивость брака. Проблемы, факторы, условия. М., 1981. 199 с.
11. *Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В.В.* Психология и психотерапия семьи. СПб.: Питер, 2000. 656 с.

*С.С. Ковалева, Е.А. Воннерук*

## **ВЗАИМОСВЯЗЬ ЦЕННОСТНЫХ ОРИЕНТАЦИЙ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ У СОТРУДНИКОВ БАНКА**

Проблема удовлетворенности трудом является очень актуальной в настоящее время. Руководство любой организации нуждается в постоянной и систематической информации об уровне удовлетворенности трудом персонала. Такая информация позволяет выявлять основные источники организационных проблем, в том числе и тех, которые могут проявиться в будущем [5,9,10,13,18,19,20]. Таким образом, исследования удовлетворенности трудом являются своеобразным барометром, позволяющим руководителям оперативно реагировать на те или иные изменения ситуации в организации.

На отношение человека к своей профессиональной деятельности значительное влияние оказывает система ценностных ориентаций личности [2,3,6,7,11,12,14,17]. Для организационной психологии исследование ценностей важно потому, что они лежат в основании многих организационных процессов. Люди приходят в организацию, имея в своем багаже системы ценностных представлений. Эти представления участвуют в интерпретации многих аспектов организационной жизни. Знание ценностных ориентаций и внимание к ценностям работников позволяет руководству организации глубже понять и предсказать многие причины поведения персонала, причины неудовлетворенности трудом своих сотрудников. Очень часто именно в ценностно-смысловой сфере можно увидеть первые намеки на психологические проблемы, которые еще только начинают возникать в организации.

Нами было проведено исследование, цель которого заключалась в изучении связи уровня удовлетворенности трудом и системы ценностных ориентаций банковских служащих.

Для достижения поставленной цели в исследовании использовалась батарея из трех методик [15]:

1. Анкета по изучению организационных условий, удовлетворенности трудом и профессиональным развитием А. Майера.

2. Анкета «Удовлетворенность работой» В.А. Розановой.

3. Методика «Ценностные ориентации» М. Рокича.

Следует отметить, что мы, опираясь на концепцию В.А. Ядова [21], рассматривали удовлетворенность трудом как обобщенную характеристику эмоционально-оценочного отношения человека к отдельным аспектам работы. На основании анализа научных подходов О.С. Виханского [4], К. Замфира [8] и других исследователей, мы выделили семь основных факторов (аспектов, параметров) удовлетворенности трудом: характер и содержание работы, физические условия труда, руководство, коллеги по работе, система стимулирования труда, возможности обучения и развития, организация и руководство. Степень удовлетворенности работника этими факторами и определяет уровень его удовлетворенности трудом в целом.

Ценностные ориентации мы рассматривали как относительно устойчивую, социально-обусловленную направленность личности на те или иные цели, имеющие для нее смысложизненное значение, и на определенные способы их достижения. Опираясь на концепцию М. Рокича, рассматривались две группы ценностей: терминальные ценности (ценности-цели) и инструментальные ценности (ценности-средства).

В исследовании приняли участие сотрудники Свердловского филиала ОАО «УРСА банк» в городе Серове. Всего было опрошено 35 человек, занимающих различные должности: от операциониста до начальника отдела. Основную группу испытуемых составили женщины (74%), а также испытуемые в возрасте от 23 до 40 лет (72%). Большая часть испытуемых работает в компании не более 3 лет (75%).

Обобщая результаты двух методик (А. Майера и В.А.Розановой), мы разделили опрошенных сотрудников банка на две группы: удовлетворенные трудом (71%) и не удовлетворенные (29%). С помощью углового преобразования Фишера мы установили, что различия между группами являются статистически достоверными, и мы можем утверждать, что большая часть сотрудников банка удовлетворена своим трудом.

Выявлена прямая связь между удовлетворенностью трудом и удовлетворенностью жизнью. Для проверки достоверности этой связи мы использовали коэффициент корреляции Пирсона и получили статистически достоверную связь. На рис.1 в графической форме отражена связь удовлетворенности трудом и удовлетворенности жизнью. Мы можем говорить о том, что чем выше уровень удовлетворенности трудом, тем выше и уровень удовлетворенности жизнью банковских работников.

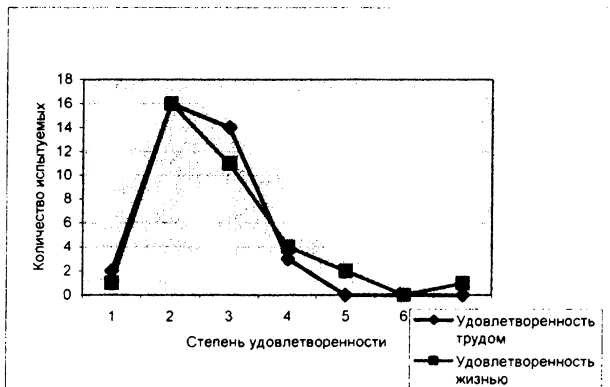


Рис.1. Соотношение удовлетворенности трудом и удовлетворенности жизнью у банковских служащих

Не выявлено достоверных различий между ценностными ориентациями двух групп сотрудников — удовлетворенных и не удовлетворенных трудом. Мы предполагаем, что достоверные различия между группами не обнаружены из-за малочисленности выборки, поскольку путем качественного анализа все же удалось выделить некоторые различия в структуре ценностей. В структуре ценностей удовлетворенных трудом работников доминируют общечеловеческие ценности личного счастья, а у сотрудников, не удовлетворенных трудом, помимо этих ценностей на первом плане располагаются еще и ценности профессиональной жизни (интересная работа, материальная обеспеченность). То есть для работников, не удовлетворенных трудом, ценность работы более важна, работа в их жизни занимает одно из центральных мест, и, следовательно, они предъявляют к ней более высокие требования и ожидания, которые не всегда оправдываются. Среди инструментальных ценностей

наиболее значимыми для не удовлетворенных трудом сотрудников являются: ответственность, рационализм и независимость. А для банковских служащих, удовлетворенных трудом, приоритетны честность, ответственность и исполнительность.

В результате исследования были получены следующие интересные данные. Удовлетворенные трудом работники – это преимущественно мужчины, состоящие в браке люди, материально обеспеченные сотрудники в возрасте до 23 лет, работающие в данной организации от 1 года до 5 лет. Сотрудники, не удовлетворенные трудом, преимущественно женщины, люди, не состоящие в браке. Это объясняет прямопропорциональную связь между удовлетворенностью трудом и удовлетворенностью жизнью. Здесь мы видим подтверждение взглядов А. Адлера. Поскольку сотрудники не реализовали себя в сфере семейных отношений, то, вероятно, они не в полной мере удовлетворены своей жизнью, а следовательно, и работой. Среди не удовлетворенных трудом преимущественно люди от 23 до 40 лет, работающие в данной организации менее 1 года и более 5 лет. Особенно интересны данные по субъективному фактору материальной обеспеченности. Оплата труда является одним из самых значимых для сотрудников банка аспектом трудовой деятельности и одним из основных факторов неудовлетворенности трудом. Поэтому в группу сотрудников, не удовлетворенных трудом, попали преимущественно люди, считающие себя материально не обеспеченными.

По результатам исследования основными факторами неудовлетворенности банковских служащих трудовой деятельностью являются оплата труда, не соответствующая отдаче, ощущение нестабильности, ограниченные возможности личного развития и реализации своего опыта и способностей, а также профессионального продвижения. Работники воспринимают уровень своей заработной платы как отражение того, как руководство оценивает их личные способности и вклад в деятельность организации. Из-за несоответствия заработной платы отдаче и ожиданиям сотрудников по данному фактору выявлена самая значительная степень неудовлетворенности. Свое развитие, возможность повышения квалификации и продвижения по службе банковские сотрудники считают значительными, но также не соответствующими их способностям и отдаче.

Как показало исследование, среди терминальных ценностей наиболее значимыми для сотрудников банка оказались здоровье, счастливая семейная жизнь, наличие хороших и верных друзей, материально обеспеченная жизнь, интересная работа. Наименее предпочитаемые жизненные цели – это развлечения, счастье других, красота природы и искусства, творчество. Интересно, что ценность работы стоит у сотрудников банка лишь на пятом месте. На наш взгляд, это значительно влияет на то, что большинство опрошенных сотрудников удовлетворены своим трудом. Так как интересная работа не занимает в их жизни центрального места, то они вполне удовлетворены тем, что они имеют в сфере профессиональной деятельности. Для сотрудников банка важнее собственное здоровье, семейная жизнь и дружба. Красота природы и искусства, творчество занимают последние места в списке ценностей у банковских служащих. Мы считаем, что это тесно связано со спецификой их деятельности. Труд банковских сотрудников вряд ли можно назвать творческим, эти люди работают по заранее известному плану и отточенному алгоритму. В этой сфере им сложно реализовать свой творческий потенциал.

На первых местах у банковских работников находятся такие средства достижения целей, как ответственность, честность и исполнительность. Это основные профессионально важные качества банковских служащих. Полученные нами результаты согласуются с данными Н.В. Самоукиной [16], А.А. Алдашевой и В.И. Медведева [1]. Банковская сфера предъявляет высокие требования к надежности и ответственности своих сотрудников, к точности их работы. На наш взгляд, именно специфика деятельности в этом случае и определяет структуру инструментальных ценностей банковских служащих.

Данное исследование является актуальным, поскольку в настоящее время мало работ, посвященных анализу удовлетворенности трудом и структуре ценностных ориентаций банковского персонала. Полученные обобщенные данные были запрошены организацией, на базе которой проводилось исследование, и учтены отделом по работе с персоналом.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алдашева А.А., Медведев В.И., Сарбанов У.К. Психологические механизмы банковского менеджмента. М.: ПЕР СЭ, 2002.
2. Андреева Г.М. Психология социального познания. М.: Аспект Пресс, 2000.

3. *Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А.* Социальная психология личности. М.: Аспект – Пресс, 2001.
4. *Виханский О.С.* Стратегическое управление. М.: Гардарики, 1998.
5. *Джуэлл Л.* Индустриально-организационная психология. СПб.: Питер, 2001.
6. *Донцов А.И.* О ценностных отношениях личности // Советская педагогика, 1974, № 5.
7. *Журавлева Н.А.* Динамика ценностных ориентаций личности в российском обществе. М.: ИП РАН, 2006.
8. *Замфир К.* Удовлетворенность трудом. Мнение социолога. М.: Политиздат, 1983.
9. *Занковский А.Н.* Организационная психология. М.: Флинта, 2002.
10. *Здравомыслов А.Г., Ядов В.А.* Человек и его работа в СССР и после. М.: Аспект - Пресс, 2003.
11. *Зотова О.И., Бобнева М.И.* Ценностные ориентации и механизмы социальной регуляции поведения // Методологические проблемы социальной психологии. М.: Изд-во «Наука», 1975.
12. *Кузнецов Н.С.* Человек: потребности и ценности. Свердловск: Изд-во Уральского университета, 1992.
13. *Лютенс Ф.* Организационное поведение. М.: Инфра - М, 1999.
14. *Минаева Н.С.* Установки и стереотипы в поведении человека. Екатеринбург, 1996.
15. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Никифорова Г.С., Дмитриевой М.А., Снеткова В.М. СПб.: Речь, 2001.
16. *Самоукина Н.В.* Работа социального психолога в банковской системе // Вопросы психологии, №4, 1997.
17. Сборник «Личность и ее ценностные ориентации». Вып. 1 // Информационный бюллетень № 4 (19), М., 1969.
18. *Свенцицкий А.Л.* Психология управления организациями. СПб., 1999.
19. *Уайт Г.К.* Удовлетворенность трудом и мотивация: разработка практических подходов к их повышению // Леонова А.Б., Чернышева О.Н. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития. Хрестоматия. М.: «Радикс», 1995.
20. *Чикер В.А.* Психологическая диагностика организации и персонала. СПб.: Речь, 2003.
21. *Ядов В.А., Киссель А.А.* Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического истолкования // Социологические исследования, №1, 1974.

*О.А. Воронина*

## **МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ АНАЛИЗА КОНФЛИКТОВ С РЕЛИГИОЗНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ**

Специалисты, профессиональная деятельность которых направлена на разрешение социальных проблем людей и общества,